

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata I
pada Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini

Diajukan Oleh:

Audrey Alqa Annisa Ramadhani

A520150006

**PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
JULI, 2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata I
pada Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini

Diajukan Oleh:

Audrey Alqa Annisa Ramadhani

A520150006

**PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
JULI, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Audrey Alqa Annisa Ramadhani

NIM : A520150006

Program Studi : PG-PAUD

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD
Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan
Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2018

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggungjawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 17 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Audrey Alqa Annisa R

A520150006

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**

Diajukan Oleh:

Audrey Alqa Annisa Ramadhani

A520150006

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 23 Juli 2018



(Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd.)

NIDN. 0601066102

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN
BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018**




Yang dipersiapkan dandisusunoleh:

Audrey Alqa Annisa Ramadhani

A520150006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari **Senin, 23 Juli 2018** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd. AUD ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Surtikanti, M.Pd ()
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Darsinah, M.Si ()
(Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta,

Univeritas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan.


(Prof. Dr. Harun Iskandar, M.Hum.)
NIP. 19630428 199303 1001

Halaman Motto

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (QS 94:5-8).

If you are grateful, I will give you more (QS. Ibrahim:7)

And Allah said: I am with the ones whose hearts are torn. Hadits Qudsi

We are caught in an inescapable network of mutuality, tied in a single garment of destiny. Whatever affects one directly affects all indirectly. Martin Luther King JR.

Somewhere over the rainbow. Blue birds fly. And the dreams that you dream of, dreams really do come true. Judy Garland.

Halaman Persembahan

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Alm. Papa Idie Widigdo, Mama Ristina Yudhanti, dan Adik terima kasih untuk segala doa, motivasi, dan nasehat sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh kelancaran.
2. Dosen pembimbing Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd yang banyak memberi saran dan nasehat sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen PG-PAUD UMS yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga sangat bermanfaat.
4. Pembaca karya saya, semoga bermanfaat.
5. Diri sendiri karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Audrey Alqa Annisa Ramadhani/A520150006. **PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DI KECAMATAN BOYOLALI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2018.** Skripsi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Juli, 2018.

Prakarsa penyelenggaraan pendidikan anak usia dini pada tahun-tahun belakangan ini nampak menonjol dibanding tahun sebelumnya. Lembaga PAUD banyak didirikan di daerah-daerah, salah satunya ada di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali. Pada saat ini lembaga PAUD sedang memperbaiki kualitas pelayanan lembaganya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Subyek dalam penelitian ini adalah para orang tua lembaga PAUD di kecamatan Boyolali sebanyak 2629. Pengambilan sampel menggunakan metode *random propotional sample* sehingga diperoleh orang tua sebanyak 96 orang. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis data deskriptif, analisis data inferensial, dan analisis regresi linear ganda. Hasil analisis regresi linear ganda diperoleh pada variabel standar tingkat pencapaian perkembangan anak 0,214, varibel pendidik dan tenaga kependidikan 0,317, variabel sarana dan prasarana 0,318 dan variabel pengelolaan 0,165 dan semua variable memiliki $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif antara kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua sebesar 65,3%, sedangkan sisanya sebesar 34,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Pendidikan, Lembaga PAUD, Tingkat Kepuasan Orang Tua.

ABSTRACT

Audrey Alqa Annisa Ramadhani/A520150006. **THE IMPACT OF EDUCATION SERVICE QUALITY OF EARLY CHILDHOOD INSTITUTION ON PARENT SATISFACTION LEVEL IN BOYOLALI SUB-DISTRICT, BOYOLALI REGENCY.** In July, 2018.

The initiative of early childhood education (PAUD) in recent years is more prominent than the previous year. PAUD institutions are mostly established in some areas, one of which is in Boyolali Sub-District Boyolali Regency. Currently PAUD institutions are improving the service quality of their institutions. This study aims to determine whether there is an influence on the quality of PAUD education services to the level of parental satisfaction. This research is a associative quantitative research. The subjects of this study are parents of PAUD institutions in Boyolali sub-district as much as 2629. Sampling used is random proportional sample method to obtain the parents as much as 96 people. Technique of collecting data used are questionnaires, interviews, and documentation. The data collected are analyzed by using descriptive data analysis, inferential data analysis, and multiple linear regression analysis. The result of multiple linear regression analysis is obtained from the standard of achievement level of child development is 0,214, variable of teacher and assistant teacher is 0,317, variable of facilities and infrastructure is 0,318, and the standard of management is 0,615 and all variables have $p < 0,05$. The conclusion of this research is there is a positive influence between education service quality of PAUD institution to the level of parent satisfaction. The influence of the impact of education service quality of early childhood institution on parent satisfaction level amounted to 65,3%, while the remaining 34,7% is influenced by other factors.

Keywords: *Quality of Education Service, Early Childhood Education Institution, Level of Parent Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyoalali Tahun 2018. Dalam skripsi ini, penulis banyak menyampaikan bimbingan dan bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasihkepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd. AUD, selaku Ketua Program Studi PG-PAUD FKIP UMS.
4. Bapak Drs. Ilham Sunaryo, M.Pd. AUD selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi PG-PAUD FKIP UMS.
6. Kepala TK dan guru TK se-Kecamatan Boyolali yang telah memberikan izin serta membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa dan kasih sayang yang tak terhingga.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Surakarta, 17 Juli 2018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. KajianTeori.....	11
1) Tingkat Kepuasan Orang Tua.....	11
a) Pengertian Tingkat Kepuasan Orang Tua	11
b) Pengukuran Tingkat Kepuasan Orang Tua	12
c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Orang Tua	14

2) Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	
a) Pengertian Kualitas	19
b) Pengertian Pendidikan	19
c) Lembaga PAUD	20
d) Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	22
e) Standar Pencapaian Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	23
f) Dimensi Kualitas Jasa Lembaga PAUD	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Desain Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	35
D. Definisi Operasional Variabel	38
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	48
a. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
b. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Data	53
B. Hasil Analisis Data	53
1. Analisis Deskriptif	54
2. Uji Hipotesis	59
C. Pembahasan	69
D. Keterbatasan Penelitian	78

BAB V	PENUTUP	80
	A. Simpulan.....	80
	B. Implikasi	81
	C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	30
3.1	Waktu Penelitian.....	34
3.2	Data Lembaga PAUD di Kecamatan Boyolali	35
3.3	Data Lembaga PAUD di Kelurahan Siswodipuran	36
3.4	Data Lembaga PAUD Sesuai Kriteria Peneliti	38
3.5	Kisi-Kisi Variabel Angket Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	42
3.6	Kisi-Kisi Variabel Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua.....	43
3.7	Kisi-Kisi Variabel Angket Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Setelah Uji.....	45
3.8	Kisi-Kisi Variabel Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua Setelah Uji...	46
4.1	Penentuan Skor Masing-Masing Item Dalam Alat Ukur.....	52
4.2	Sebaran Pendidik	53

DAFTAR GAMBAR

2.1	Skema Kerangka Berpikir.....	32
4.1	Penentuan Skor Masing-Masing Item Dalam Alat Ukur.....	53
4.2	Gambar <i>Output</i> Analisis Deskriptif Variabel Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak.....	54
4.3	Gambar <i>Output</i> Analisis Deskriptif Variabel Pendidik dan Tenaga Kependidikan	55
4.4	Gambar <i>Output</i> Analisis Deskriptif Variabel Sarana dan Prasarana	56
4.5	Gambar <i>Output</i> Analisis Deskriptif Variabel Pengelolaan.....	57
4.6	Gambar <i>Output</i> Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Orang Tua.....	58
4.7	Gambar <i>Output</i> Uji Normalitas	59
4.8	Gambar <i>Output</i> Uji Linearitas Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua	60
4.9	Gambar <i>Output</i> Uji Linearitas Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua	61
4.10	Gambar <i>Output</i> Uji Linearitas Standar Sarana dan Prasarana Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua	61
4.11	Gambar <i>Output</i> Uji Linearitas Standar Pengelolaan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua	62
4.12	Gambar <i>Output</i> Uji Korelasi.....	62
4.13	Gambar <i>Output</i> Uji Regresi (Model Summary)	64
4.14	Gambar <i>Output</i> Uji Regresi (ANNOVA)	65
4.15	Gambar <i>Output</i> Uji Regresi (Coefficient)	66

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Ijin Riset

Surat Keterangan